

TITOLO I
CONTRATTI
CAPO I
CONTRATTI DEL TURISMO ORGANIZZATO

ART. 32

(Ambito di applicazione)

1. Le disposizioni del presente capo di applicano ai pacchetti turistici definiti dall'articolo 34, venduti od offerti in vendita a chiunque nel territorio nazionale dall'organizzatore o dall'intermediario, di cui all'articolo 33.

2. Il presente capo si applica altresì ai pacchetti turistici negoziati al di fuori dai locali commerciali o a distanza. Restano ferme le disposizioni previste negli articoli da 64 a 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206. Il tale caso il professionista è obbligato a comunicare per iscritto l'esclusione del diritto di recesso. L'omessa comunicazione in merito all'inesistenza del diritto di recesso determina l'applicabilità degli articoli 64, 65, 66 e 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

3. Per quanto non previsto dal presente capo, si applicano le disposizioni del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

ART. 33

(Definizioni)

1. Ai fini del presente capo si intende per:

a) organizzatore di viaggio: il soggetto che si obbliga, in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui all'articolo 34, o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;

b) intermediario: il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende, o si obbliga a procurare a terzi pacchetti turistici realizzati ai sensi dell'articolo 34 verso un corrispettivo forfetario o singoli servizi turistici disaggregati;

c) turista: l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

2. L'organizzatore può vendere pacchetti turistici direttamente o tramite un venditore o tramite un intermediario.

ART. 34

(Pacchetti turistici)

1. I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario:

a) trasporto;

b) alloggio;

c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 36, che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico.

2. La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi del presente capo.

ART. 35

(Forma dei contratti turistici)

1. Il contratto di vendita di pacchetti turistici e' redatto in forma scritta in termini chiari e precisi. Al turista deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato e sottoscritto dall'organizzatore o venditore.

2. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, e' tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio portanti la sua firma, anche elettronica. Questi documenti o la fattura relativa riportano la somma pagata per il servizio.

ART. 36

(Elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici)

1. Il contratto contiene i seguenti elementi:

a) destinazione, durata, data d'inizio e conclusione, qualora sia previsto un soggiorno frazionato, durata del medesimo con relative date di inizio e fine;

b) nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o dell'intermediario che sottoscrive il contratto;

c) prezzo del pacchetto turistico, modalita' della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico del turista;

d) importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonche' il termine per il pagamento del saldo; il suddetto importo e' versato a titolo di caparra ma gli effetti di cui all'articolo 1385 del codice civile non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte;

e) estremi della copertura assicurativa obbligatoria e delle ulteriori polizze convenute con il turista;

f) mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato;

g) ove il pacchetto turistico includa il trasporto aereo, il nome del vettore e la sua eventuale non conformita' alla regolamentazione dell'Unione europea;

h) ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneita' all'accoglienza di persone disabili, nonche' le principali caratteristiche, la conformita' alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;

i) itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;

l) termine entro cui il turista deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero

minimo dei partecipanti eventualmente previsto;
m) accordi specifici sulle modalita' del viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o l'intermediario e il turista al momento della prenotazione;
n) eventuali spese poste a carico del turista per la cessione del contratto ad un terzo;
o) termine entro il quale il turista deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;
p) termine entro il quale il turista deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali di cui all'articolo 41.

ART. 37

(Informazione del turista)

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, l'intermediario o l'organizzatore forniscono per iscritto informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.

2. Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista per iscritto le seguenti informazioni:

- a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze;
- b) generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o dell'intermediario ovvero di uffici locali contattabili dal turista in caso di difficoltà;
- c) recapito telefonico dell'organizzatore o dell'intermediario utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali;
- d) per i viaggi ed i soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con questi o con il responsabile locale del suo soggiorno;
- e) la facoltà di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

3. Quando il contratto è stipulato nell'imminenza della partenza, le indicazioni contenute nel comma 1 devono essere fornite contestualmente alla stipula del contratto.

4. È fatto comunque divieto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al turista.

ART. 38

(Opuscolo informativo)

1. L'opuscolo indica in modo chiaro e preciso:

- a) la destinazione, il mezzo, il tipo, la categoria di trasporto utilizzato;
- b) la sistemazione in albergo o altro tipo di alloggio, l'esatta ubicazione con particolare riguardo alla distanza dalle principali attrazioni turistiche del luogo, la categoria o il livello e le caratteristiche principali con particolare riguardo agli standard qualitativi offerti, la sua approvazione e classificazione dello Stato ospitante;
- c) i pasti forniti;
- d) l'itinerario;

- e) le informazioni di carattere generale applicabili al cittadino di uno Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità da assolvere per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno;
- f) l'importo o la percentuale di prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo;
- g) l'indicazione del numero minimo di partecipanti eventualmente necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso e del termine entro il quale il turista deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico;
- h) i termini, le modalità, il soggetto nei cui riguardi si esercita il diritto di recesso ai sensi degli articoli da 64 a 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali o a distanza;
- i) gli estremi della copertura assicurativa obbligatoria, delle eventuali polizze assicurative facoltative a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia, nonché delle eventuali ulteriori polizze assicurative sottoscritte dal turista in relazione al contratto.

2. Le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano l'organizzatore e l'intermediario in relazione alle rispettive responsabilità, a meno che le modifiche delle condizioni ivi indicate non siano comunicate per iscritto al turista prima della stipulazione del contratto o vengano concordate dai contraenti, mediante uno specifico accordo scritto, successivamente alla stipulazione.

3. Sono parificati all'opuscolo le informazioni ed i materiali illustrativi divulgati su supporto elettronico o per via telematica.

ART. 39

(Cessione del contratto)

1. Il turista può sostituire a sé un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio, nei rapporti derivanti dal contratto, ove comunichi per iscritto all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della partenza, di trovarsi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico e le generalità del cessionario.

2. Il cedente ed il cessionario sono solidamente obbligati nei confronti dell'organizzatore o dell'intermediario al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione.

ART. 40

(Revisione del prezzo)

1. La revisione del prezzo forfetario di vendita di pacchetto turistico convenuto dalle parti è ammessa solo quando sia stata espressamente prevista nel contratto, anche con la definizione delle modalità di calcolo, in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti, del tasso di cambio applicato. I costi devono essere adeguatamente documentati dal venditore.

2. La revisione al rialzo non può in ogni caso essere superiore al dieci per cento del prezzo nel suo originario ammontare.

3. Quando l'aumento del prezzo supera la percentuale di cui al comma 2, l'acquirente può recedere dal contratto, previo rimborso delle

somme già versate alla controparte.

4. Il prezzo non può in ogni caso essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza.

ART. 41

(Modifiche delle condizioni contrattuali)

1. Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue, ai sensi dell'articolo 40.

2. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il turista può recedere, senza pagamento di penali, ed ha diritto a quanto previsto nell'articolo 42.

3. Il turista comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 2.

4. Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, l'organizzatore predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno.

5. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il turista non l'accetta per un giustificato motivo, l'organizzatore gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

ART. 42

(Diritti del turista in caso di recesso o annullamento del servizio)

1. Quando il turista recede dal contratto nei casi previsti dagli articoli 40 e 41, o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del turista, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta.

2. Nei casi previsti dal comma 1 il turista ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto.

3. Il comma 2 non si applica quando la cancellazione del pacchetto turistico dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto ed il turista sia stato informato in forma scritta almeno venti giorni prima della data prevista per la partenza, oppure da causa di forza maggiore, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni.

ART. 43

(Mancato o inesatto adempimento)

1. Fermo restando gli obblighi previsti dall'articolo 42 in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità. Si considerano inesatto adempimento le difformità degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati.

2. L'organizzatore o l'intermediario che si avvale di altri prestatori di servizi e' comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal turista, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti.

ART. 44

(Responsabilità per danni alla persona)

1. Il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico e' risarcibile secondo le norme stabilite dalle convenzioni internazionali, di cui sono parte l'Italia o l'Unione europea, che disciplinano le singole prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico, così come recepite nell'ordinamento italiano.

2. Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in tre anni dalla data del rientro del turista nel luogo di partenza, salvo il termine di diciotto o dodici mesi per quanto attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico per le quali si applica l'articolo 2951 del codice civile.

3. E' nullo ogni accordo che stabilisca limiti di risarcimento per i danni di cui al comma 1.

ART. 45

(Responsabilità per danni diversi da quelli alla persona)

1. Le parti contraenti possono convenire in forma scritta, fatta salva in ogni caso l'applicazione delle norme sulle clausole vessatorie, limitazioni al risarcimento del danno, diverso dal danno alla persona, derivante dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico.

2. La limitazione di cui al comma 1 non può essere, a pena di nullità, comunque inferiore a quanto previsto dalle convenzioni internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico e dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile.

3. Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in un anno dal rientro del turista nel luogo della partenza.

ART. 46

(Esonero di responsabilità)

1. Fatte salve le ipotesi di responsabilità oggettiva, previste da norme speciali, l'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalla responsabilità di cui agli articoli 43, 44 e 45 quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto e' imputabile al turista o e' dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

2. L'organizzatore o l'intermediario apprestano con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del turista al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui l'inesatto adempimento del

contratto sia a questo ultimo imputabile.

ART. 47

(Danno da vacanza rovinata)

1. Nel caso in cui l'inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico non sia di scarsa importanza ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, il turista puo' chiedere, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilita' dell'occasione perduta.

2. Ai fini della prescrizione si applicano i termini di cui agli articoli 44 e 45.

ART. 48

(Diritto di surrogazione)

1. L'organizzatore o l'intermediario che hanno risarcito il turista sono surrogati, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili.

2. Il turista fornisce all'organizzatore o all'intermediario tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga.

ART. 49

(Reclamo)

1. Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista, mediante tempestiva presentazione di reclamo affinche' l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.

2. Il turista puo' altresì sporgere reclamo mediante l'invio di raccomandata o di altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

3. La mancata presentazione del reclamo puo' essere valutata ai fini dell'articolo 1227 del codice civile.

ART. 50

(Assicurazione)

1. L'organizzatore e l'intermediario devono essere coperti da contratto di assicurazione per la responsabilita' civile a favore del turista per il risarcimento dei danni di cui agli articoli 44, 45 e 47.

2. In ogni caso i contratti di turismo organizzato sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista. L'obbligo, per l'organizzatore e l'intermediario, di stipulare le polizze o fornire le garanzie di cui al primo periodo decorre dal **((30 giugno 2016))**. PERIODO SOPPRESSO DALLA L. 29 LUGLIO 2015, N. 115. Qualora le spese per l'assistenza e per il rimpatrio siano sostenute o anticipate dall'amministrazione pubblica competente,

l'assicuratore e' tenuto ad effettuare il rimborso direttamente nei suoi confronti.

3. Gli organizzatori e gli intermediari possono costituirsi in consorzi o altre forme associative idonee a provvedere collettivamente, anche mediante la costituzione di un apposito fondo, per la copertura dei rischi di cui al comma 2. Le finalita' del presente comma possono essere perseguite anche mediante il coinvolgimento diretto nei consorzi e nelle altre forme associative di imprese e associazioni di categoria del settore assicurativo, anche prevedendo forme di riassicurazione.

4. L'obbligo, di cui al comma 1, non sussiste per il prestatore di uno Stato membro dell'Unione europea che si stabilisce sul territorio nazionale se sussistono le condizioni di cui all'articolo 33 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59.

5. In ogni caso, il Ministero degli affari esteri puo' chiedere agli interessati il rimborso, totale o parziale, delle spese sostenute per il soccorso e il rimpatrio delle persone che, all'estero, si siano esposte deliberatamente, salvi giustificati motivi correlati all'esercizio di attivita' professionali, a rischi che avrebbero potuto conoscere con l'uso della normale diligenza.

6. E' fatta salva la facolta' di stipulare anche altre polizze assicurative di assistenza al turista.

ART. 51

((ARTICOLO ABROGATO DALLA L. 29 LUGLIO 2015, N. 115))

((5)) ((6))

AGGIORNAMENTO (5)

La L. 29 luglio 2015, n. 115 ha disposto (con l'art. 9, comma 2) che "Per i contratti di vendita dei pacchetti turistici, come definiti dall'articolo 34 del codice di cui al decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79, stipulati entro il 31 dicembre 2015, continua ad applicarsi la disciplina dell'articolo 51 del medesimo codice di cui al decreto legislativo n. 79 del 2011, e successive modificazioni. Le istanze di rimborso relative a contratti di vendita dei pacchetti turistici stipulati entro il 31 dicembre 2015 devono essere presentate, a pena di decadenza, entro tre mesi dalla data in cui si e' concluso o si sarebbe dovuto concludere il viaggio e sono definite fino ai limiti della capienza del Fondo nazionale di garanzia previsto dal citato articolo 51 del codice di cui al decreto legislativo n. 79 del 2011, e successive modificazioni, la cui gestione liquidatoria e' assicurata dall'amministrazione competente".

AGGIORNAMENTO (6)

La L. 29 luglio 2015, n. 115, come modificata dalla L. 28 dicembre 2015, n. 208, ha disposto (con l'art. 9, comma 1, lettera b)) che l'abrogazione non decorre piu' dall' 1 gennaio 2016 ma dal 30 giugno 2016.